

Allegato 4 – Scheda sintetica di presentazione dei percorsi formativi per l'Upskilling e Reskilling

Presentazione dell'offerta di percorsi di formazione ai fini della costituzione del Catalogo dell'offerta formativa GOL

SINTESI

A.1 Tipologia di Percorso di riferimento nell'ambito del Programma GOL:

UPSKILLING

RESKILLING

A.2 Area di formazione di riferimento (**con riferimento alle aree di manifestazione per cui si è stati selezionati con DD 1018 del 12.08.2022*)

1 Efficienza energetica

2 Mobilità sostenibile

3 Nuove tecnologie della vita

4 Nuove tecnologie per il Made in Italy

5 Tecnologie innovative per i beni e le attività culturali -Turismo

6 Tecnologie della informazione e della comunicazione

A.3 Titolo del percorso formativo

ADDETTO AI SERVIZI DI RICETTIVITÀ TURISTICA

A.4. Inquadramento livello EQF

Inquadramento EQF: 3

A.5 Settore economico professionale (SEP) (*fare riferimento al SEP prevalente*) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

SETTORE 23 SERVIZI TURISTICI

A.6 Area/aree di attività (ADA) con riferimento all'articolazione dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni

ADA.ADA.19.18.39 - Ricevimento e assistenza del cliente

A.7 Classificazione ISTAT CP 2011

4.2.2.2.0 - Addetti all'accoglienza nei servizi di alloggio e ristorazione

A.8 Classificazione ISTAT ATECO 2007

55.10.00 - alberghi

55.20.10 - villaggi turistici

55.20.20 - ostelli della gioventù

55.30.00 - aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte

A.9 Articolazione del riferimento professionale per Unità di Competenza

Macroprocesso	Unità di competenze
Definire obiettivi e risorse	UC.3 "Operare nel settore turistico - ricettivo"
Gestire il sistema cliente	UC.5 "Gestire le prenotazioni"
Produrre beni/Erogare servizi	UC.7 "Realizzare le attività di assistenza al cliente"

A.10 Descrizione delle singole Unità di Competenza (U.C.)

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.1 "Operare nel settore turistico-ricettivo"
Macroprocesso di riferimento	Definire obiettivi e risorse
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	L'Unità di competenza consente di acquisire le conoscenze relative alle caratteristiche delle diverse forme di ricettività al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto, le conoscenze relative al sistema turistico regionale (quadro legislativo, caratteristiche del mercato, politiche, caratteristiche dei soggetti economici e sociali rilevanti) al fine di poter avere le basi necessarie all'esercizio dell'attività in oggetto e le conoscenze relative al funzionamento del sistema turistico-ricettivo, elementi di analisi del mercato e della clientela e principali tendenze evolutive del settore al fine di comprenderne e analizzarne le caratteristiche e le peculiarità e le relazioni con gli altri settori o aree turistiche. Repertorio di riferimento REPERTORIO DEGLI STANDARD PROFESSIONALI E FORMATIVI DELLA REGIONE UMBRIA, ai sensi dell'art. 5 della DGR 834 del 25/07/2016 - <i>"Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema Integrato di</i>

	<i>certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del Decreto MLPS, di concerto con il MIUR, del 30/06/2015 - Adozione"</i> PROFILO PROFESSIONALE APPROVATO CON DGR n. 168 del 08/02/2010
Risultato atteso	Comprendere le caratteristiche e le peculiarità del settore turistico-ricettivo ed i possibili contesti di inserimento lavorativo.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie e caratteristiche delle diverse forme di ricettività. • Elementi di analisi dei mercati, segmentazione della clientela sulla base del profilo di acquisto e conseguente definizione delle caratteristiche tipo dell'offerta. • Elementi di marketing turistico e territoriale. • Principali tendenze evolutive, tecnologiche e di mercato, relative al settore turistico-ricettivo.
Abilità minime	<p>Analizzare il settore turistico-ricettivo, le sue caratteristiche e le relazioni con gli altri settori o aree</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuare le diverse tipologie e formule di ricettività in termini di caratteristiche fondamentali, processi di riferimento, offerte, tipologia di clientela, normativa europea, nazionale e regionale applicabile. • Conoscere e comprendere l'evoluzione di processo, prodotto e contesto che interessa il settore turistico-ricettivo. • Posizionare l'offerta ricettiva nell'ambito della più generale offerta di servizi turistici del sistema in cui è prestata l'attività professionale..

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC 2"GESTIRE LE PRENOTAZIONI"
Macroprocesso di riferimento	Gestire il sistema cliente
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	<p>L'Unità di Competenza consente di acquisire le conoscenze in materia di prenotazioni e tipologie di convenzioni al fine di avere le basi per l'esercizio dell'attività, le conoscenze relative a tecniche e strumenti di yield management e strumenti di software utili allo scopo, e conoscenze in materia di disposizioni in materia di tutela della privacy attraverso delle esercitazioni pratiche</p> <p>Repertorio di riferimento REPERTORIO DEGLI STANDARD PROFESSIONALI E FORMATIVI DELLA REGIONE</p>

	<p>UMBRIA, ai sensi dell'art. 5 della DGR 834 del 25/07/2016 - "Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema Integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del Decreto MLPS, di concerto con il MIUR, del 30/06/2015 - Adozione" PROFILO PROFESSIONALE APPROVATO CON DGR n. 168 del 08/02/2010</p>
Risultato atteso	<p>Ascoltare le richieste dei clienti, fornire le informazioni richieste, verificare la disponibilità ricettiva e, se possibile, effettuare la prenotazione.</p>
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologie e caratteristiche di prenotazioni. • Tipologie e caratteristiche di convenzioni con imprese. • Tipologie e caratteristiche di convenzioni con agenzie di viaggio. • Legislazione in materia di accoglienza alberghiera (disposizioni in materia di tutela della privacy, Legge 31 dicembre 1996, n. 675). • Elementi di informatica a supporto delle operazioni di gestione delle prenotazioni. • Principali software applicativi (windows, excel). • Internet e posta elettronica. • Tecniche di yield management
Abilità minime	<p>Gestire le prenotazioni in modo tale da ottimizzare l'occupazione delle camere e degli spazi ricettivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità delle camere sia dal punto di vista del numero che del tipo. • Acquisire le informazioni necessarie a determinare la disponibilità degli spazi congressuali, ove presenti. <p>Accogliere e registrare le prenotazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare le richieste del cliente e fornire indicazioni in merito alle caratteristiche dell'offerta (disponibilità, prezzo, modalità di conferma della prenotazione, etc.). • Registrare la prenotazione, tenendo conto delle eventuali convenzioni aziendali ed offerte promozionali, utilizzando i supporti in uso (cartacei/elettronici). • Gestire la waiting-list. <p>Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le prenotazioni con le agenzie di viaggio in relazioni alla tipologia pattuita (garantita, opzionata). <p>Gestire le prenotazioni degli spazi destinati a convegni e congressi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestire le prenotazioni delle sale verificando la presenza e la funzionalità delle attrezzature necessarie.

Macroprocesso	Unità di competenze
Titolo UC	UC.3"Realizzare le attività di assistenza al cliente"
Macroprocesso di riferimento	Produrre beni/Erogare servizi
Descrivere l'Unità di Competenza e indicare il repertorio regionale di riferimento	<p>L'Unità di Competenza permette di acquisire le conoscenze in materia di tipologia di servizi offerti dalle diverse strutture ricettive al fine di essere in grado di fornire assistenza ed erogare servizi al cliente, le conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.), per poter fornire informazioni chiare ed attendibili al cliente della struttura ricettiva, Acquisire le conoscenze teoriche in materia di tecniche di negoziazione e gestione del conflitto al fine di essere in grado di gestire eventuali reclami e o inconvenienti</p> <p>Repertorio di riferimento REPERTORIO DEGLI STANDARD PROFESSIONALI E FORMATIVI DELLA REGIONE UMBRIA, ai sensi dell'art. 5 della DGR 834 del 25/07/2016 - <i>"Quadro regolamentare unitario concernente il Sistema Integrato di certificazione delle competenze e riconoscimento dei crediti formativi in attuazione del Decreto MLPS, di concerto con il MIUR, del 30/06/2015 - Adozione"</i></p> <p>PROFILO PROFESSIONALE APPROVATO CON DGR n. 168 del 08/02/2010</p>
Risultato atteso	Fornire assistenza al cliente durante il soggiorno, fornendogli informazioni, gestendo le eventuali reclami e realizzando servizi di vario tipo.
Conoscenze minime	<ul style="list-style-type: none"> • Conoscenze di base in merito alle caratteristiche del territorio (ubicazione di opere d'arte, monumenti, beni archeologici; parchi naturali; artigianato ed enogastronomia; etc.). • Tipologia di servizi offerti dalle strutture ricettive. • Strumenti e tecniche di negoziazione e gestione del conflitto.
Abilità minime	<p>Fornire informazioni al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle caratteristiche del territorio ed ai servizi offerti (trasporti, ubicazione esercizi e strutture sanitarie, etc.). • Fornire informazioni su richiesta del cliente in merito alle opportunità di ricreative culturali, sportive, escursionistiche e offerte dal territorio, tenendo conto delle sue caratteristiche ed aspettative.

	<p>Fornire servizi extra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fornire su richiesta del cliente servizi accessori offerti dalla struttura ricettiva (custodia valori, sveglia, etc.). • Fornire su richiesta del cliente servizi extra di vario tipo finalizzati a rendere gradevole la permanenza presso la struttura ricettiva (prenotazione trasporti; prenotazione biglietti per ingressi a musei, teatri, etc.). <p>Gestire i reclami adottando un comportamento improntato alla cortesia ed alla discrezione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ascoltare ed accogliere i reclami con discrezione e cortesia. • Prendere provvedimenti che mirino a sanare l'inconveniente in modo tempestivo ed a tutelare la rispettabilità della struttura ricettiva nel rispetto del regolamento interno e della normativa vigenti.
--	--

A.11 Destinatari del percorso formativo –eventuali requisiti di accesso

Indicare puntualmente eventuali requisiti di ammissione dei partecipanti in relazione al titolo di studio e/o ad altre conoscenze/competenze richieste.

Destinatari – partecipanti PROGRAMMA GOL, con i seguenti requisiti di accesso:

- Assolvimento da parte dei partecipanti del diritto-dovere di istruzione e formazione.
- Per i cittadini stranieri è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana orale e scritta, che consenta di partecipare attivamente al percorso formativo.
- I cittadini extracomunitari devono disporre di regolare permesso di soggiorno valido per l'intera durata del percorso

A.12 Durata complessiva del percorso *(distinguere le ore di aula, FAD e tirocinio curricolare)*

Durata complessiva del percorso 78 ore di cui:

78 ore di aula e 0 ore FAD

A.13 Articolazione del percorso formativo

1	Segmento di accoglienza e messa a livello		2	0
2	UFC 1. "Il settore turistico ricettivo"	UC "Operare nel settore turisticoricettivo"	20	0
3	UFC 2. "Gestione delle prenotazioni"	UC "Gestire le prenotazioni"	36	0
4	UFC 3. "L'assistenza al cliente della struttura ricettiva"	UC "Realizzare le attività di assistenza al cliente"	20	0
Totale			78	0

A.14 Tipo di attestazione prevista

ATTESTAZIONE DI MESSA IN TRASPARENZA DEGLI APPRENDIMENTI

QUALIFICAZIONE REGIONALE ex DGR n. 834/2016

ABILITAZIONE

ALTRIO (indicare): attestazione di frequenza

Eventuali Note:

A.15 Riferimenti del soggetto richiedente l'inserimento della proposta nel Catalogo dell'offerta formativa GOL

Denominazione e ragione **IRECOOP Impresa Sociale Soc. Coop. sociale**

Referente

Cognome e nome Di Somma Carlo

Tel. 075.36091

Email disomma.c@confcooperative.it

Indirizzo PEC (del soggetto richiedente in cui ricevere eventuali comunicazioni da parte di ARPAL Umbria)

irecoop.umbria@pec.confcooperative.it

in partenariato con (compilate se necessario)

Denominazione e ragione **FRONTIERA LAVORO SOC. COOP. SOC. sociale**

Referente

Cognome e nome Roberta Veltrini

Tel. 075 5002458

Email robertaveltrini@frontieralavoro.it

A.19 Sedi di svolgimento del percorso (fare riferimento esclusivamente alle sedi indicate nelle manifestazioni d'interesse in risposta all'Avviso ex DGR 627/2022)

N. sede 1

Indirizzo Via della Pallotta 12 – 06136 Perugia

N. sede 2

Indirizzo Via Cortonese, 82/c - 06127 Perugia

N. sede	3
Indirizzo	Via Cacciatori del Tevere 6 – 06012 Città di Castello
N. sede	4
Indirizzo	Via di Villa Redenta, 1 -06049 Spoleto
N. sede	5
Indirizzo	Fraz. Passaggio Via Palazzetta SnC – 06084 Bettona
N. sede	6
Indirizzo	Via Bramante 3/D - 05100 Terni
N. sede	7
Indirizzo	Via Bramante 3/D - 05100 Terni
N. sede	8
Indirizzo	Piazza Corsica 2 – 05018 Orvieto
N. sede	9
Indirizzo	Via Settevalli al I – 06126 Perugia
N. sede	10
Indirizzo	Via della Libertà 73, Fraz. Tavernelle – 06068 Panicale

